

**ANALISIS REKRUTMEN DAN PENEMPATAN KARYAWAN
FRONTLINER PADA PT. BANK BNI SYARIAH
KANTOR CABANG BANJARBARU**

SKRIPSI

**OLEH:
ELYA RAHMAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

**ANALISIS REKRUTMEN DAN PENEMPATAN KARYAWAN
FRONTLINER DI PT. BANK BNI SYARIAH
KANTOR CABANG BANJARBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh:

ELYA RAHMAH

1501160159

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elya Rahmah

NIM : 1501160159

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengambilalihan tulisan atau hasil pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 11 Maret 2019

Yang membuat pernyataan



Elya Rahmah
1501160159

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Rekrutmen dan Penempatan Karyawan *Frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.
Ditulis Oleh : Elya Rahmah
NIM : 1501160159
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2018/2019
Tempat dan Tanggal Lahir : Kotabaru, 25 Maret 1997
Alamat : Jl. H. Agussalim No 69 RT.01 RW 01 Kelurahan Kotabaru Tengah Kec. Pulau Laut Utara

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 20 Maret 2019

Pembimbing I



Dra. Naimah, MH
NIP. 196705211994032002

Pembimbing II



Annisa Sayyid S.H.I M.S.I
NIP. 198305262011012007

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Haris Fauhid Asnawi, Lc., M.S.I
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Analisis Rekrutmen dan Penempatan Karyawan *Frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru”. Ditulis oleh Elya Rahmah , telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Maret 2019

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 91,5 (A+)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, MH. (Ketua)	1.
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI. (Anggota)	2.
3. Annisa Sayyid, SHI, MSI. (Anggota)	3.
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Elya Rahmah, 2019. *Analisis Rekrutmen dan Penempatan Karyawan Frontliner di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra. Naimah, MH, (II) Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.

Kata Kunci: Rekrutmen, Penempatan, Karyawan *Frontliner*.

Pada penelitian yang penulis lakukan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru dilatar belakangi dari tingginya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dan dalam proses rekrutmen karyawan mereka cukup teliti dan selektif. Serta menempatkan karyawan yang sesuai dengan kemampuannya.

Skripsi ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan bagaimana proses rekrutmen karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru dan proses penempatan karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara dan observasi, Informan dari penelitian ini adalah dua orang pegawai yaitu pegawai *Back office Head* dan *Operational Assistant*.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah *Pertama:* Proses rekrutmen karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru menggunakan dua proses yaitu sumber internal dengan metode karyawan yang sudah ada dan sumber eksternal dengan metode merekrut dari luar perusahaan dan proses seleksinya melalui beberapa tahapan yaitu: Seleksi surat-surat lamaran, Wawancara Pertama, Tes penerimaan yang terdiri dari: tes psikotes, tes Psikotes *assessment*, dan tes kesehatan, Wawancara terakhir, dan Keputusan penerimaan. *Kedua:* Proses penempatan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru biasanya dilihat dari hasil psikotesnya dan *job training* selama 1 tahun dengan dilihat hasil kinerjanya. Dalam penempatan karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Banjarbaru mempunyai kriteria khusus yaitu memiliki penampilan yang menarik, memiliki kemampuan minimal Ms. Office, percaya diri, mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki sifat jujur, cerdas, dan amanah. Karena dalam kesehariannya, seorang *frontliner* memberikan tugas untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah maupun calon nasabah.

”MOTTO”

Nikmati Setiap Prosesnya, dan percaya tidak ada proses yang mengkhianati hasil.

Hari ini berjuang, besok raih kemenangan!

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah memberikan aku kesehatan, kelancaran, serta telah memberikan karunia nikmat yang tak terhingga dalam menyusun skripsi ini. Shalawat dan Salam selalu terucap pada kekasih-Nya. Suri Tauladan Kita, Rasulullah SAW. Alhamdulillah, Sebuah langkah usai sudah suatu cita telah ku gapai, namun ini bukan akhir dari suatu perjalanan ku namun suatu awal untuk perjalanan ku

Karya tulis ini ku persembahkan untuk Alm. mama yang tercinta yang tanpa beliau aku takan ada di dunia ini, untuk abah dan ibu yang sangat ku sayangi dan hormati, tanpa doa ridho dan semangat yang mereka berikan aku tidak mungkin bisa sampai ketahap ini, serta untuk kakak, sepupu-sepupu dan seluruh keluarga yang selalu mendukung ku. Terimakasih untuk dukungan kalian semua

Buat teman seperjuangan ku jurusan Perbankan Syariah Lokal C 2015 serta teman-teman di sekitar, terima kasih sudah memberikan masukan dan saran selama ku berada kuliah di UIN Antasari ini, banyak pengalaman yang ku dapatkan dari kalian semua. Mudah-mudahan semua kebaikan kalian semua di balas oleh Allah SWT . Aamiin

Terkhusus untuk kalian, Nurul F, Rika, Ana, Julmi, Vivi, Husna, Juhdi, Ary. Dan sahabatku dari masa sekolah Mayhayana Terima Kasih banyak telah menjadi saksi untuk cerita hidupku, dan terima kasih sudah banyak membantuku dari awal perkuliahan sampai akhir. Dan semoga kita akan menjadi orang yang sukses semua nantinya. Aamiin

PEDOMAN TRANSTERASI ARAB-LATIN

Fenom konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ya

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدین	Ditulis	<i>muta'qqin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaanya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة لأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
--------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah, dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	-	Ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
---	---------------	---	---------	-----------------------

	جاهلية			
2	Fathah+ ya'mati يسعى	-	Ditulis	ā- <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	-	Ditulis	I - <i>karim</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	-	Ditulis	û - <i>furud</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	-	Ditulis	ai- <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	-	Ditulis	au- <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدة	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لألئن شكر تم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furud</i> atau <i>Ẓawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Analisis Rekrutmen dan Penempatan Karyawan *Frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru”

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dorongan, dan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. Mujiburahman, MA.
2. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.SI. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Ibu Dra. Naimah, MH Selaku dosen pembimbing I dan Ibu Anissa Sayyid S.H.I. M.SI. Selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
6. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Ketua Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin serta Kepala Para karyawan-karyawati administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan administrasi yang

baik dalam membantu kelancaran penulis, baik selama perkuliahaan maupun sewaktu penyelesaian skripsi ini.

7. Pimpinan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, beserta para karyawan/karyawati yang telah memberikan informasi/data terkait permasalahan yang penulis teliti.
8. Kepada orang tua, serta seluruh keluarga tercinta, yang selalu memberikan motivasi, semangat dan dorongan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
10. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah Swt berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Amin ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 20 Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional	9
F. Kajian Pustaka	11
G. Sistematika Penulisan	13

BAB II MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

A. Manajemen Sumber Daya Manusia	15
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2. Fungsi dan Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	17
a. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	17
b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	22
B. Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Perspektif Islam	23
C. Rekrutmen	27
1. Pengertian Rekrutmen	27
2. Sumber- sumber rekrutmen	28

a. Rekrutmen Internal.....	28
b. Rekrutmen Eksternal	29
3. Proses Seleksi dalam Rekrutmen	32
a. Pengertian Seleksi	32
b. Proses Seleksi.....	33
D. Rekrutmen dan Seleksi Syaariah	36
1. Pengertian Rekrutmen Syariah.....	39
2. Pengertian Seleksi Syariah.....	40
E. Penempatan.....	42
1. Pengertian Penempatan	42
2. Faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penempatan sdm.....	44
3. Program Penempatan	49
F. <i>Frontliner</i>	53
1. <i>Customer Service</i>	54
2. <i>Teller</i>	54

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	55
B. Lokasi Penelitian	56
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	56
D. Data dan Sumber Data	57
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	59
G. Tahapan Penelitian.....	60

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum PT, Bank BNI Syariah	62
1. Sejarah Singkat PT, Bank BNI Syariah	62
2. Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah	63
3. Budaya Kerja PT. Bank BNI Syariah	64

4. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> PT. Bank BNI Syariah.....	65
B. Penyajian Data	71
C. Analisis Data.....	79

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	89
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN- LAMPIRAN
---------------------------------	--------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Definisi Penempatan Pekerja	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru	65